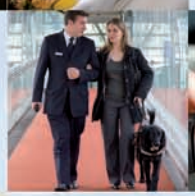
Air France vous dit tout pour voyager facile



Sommaire

FAIRE SES BAGAGES 3

A/ A mettre et à ne pas mettre dans la valise 4
B/ Et Toutou, il va où ? 10
C/ Transport de produits d'origine animale 11

SURFEZ ET PARTEZ ! 12

A/ www.airfrance.com vous trouve les meilleurs tarifs 13
B/ Réserver, acheter et modifier son billet en ligne 13
C/ Facilitez votre parcours en aéroport grâce aux e-services ! 14
D/ Le téléphone portable, la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment 16

INEST ET THEO S'ENVOLENT AVEC PLANETE BLEUE 17

A/ Inès voyage seule sur un vol Air France 18
B/ Théo est accompagné sur un vol Air France 20
C/ L'univers Planète Bleue d'Air France 21

AIR FRANCE AU SERVICE DES PASSAGERS HANDICAPES OU A MOBILITE REDUITE 23

A/ Aide et conseils pour organiser son voyage dans les meilleures conditions 24
B/ Quelques recommandations au passager handicapé ou à mobilité réduite 28
C/ Des conditions de transport pour la sécurité et le confort des passagers 29
D/ Les passagers accompagnés d'un chien d'assistance 31

UNE FOIS A BORD... 32

Envie de se distraire ? 33

GAGNEZ DES VOYAGES AVEC FLYINGBLUE 35

AVANT, PENDANT, ET APRES LE VOL 37

A/ Avant le vol 38
B/ Pendant le vol 39
C/ Après le vol, pendant le séjour 39

FAIRE SANS BAGAGES

A/ A mettre et à ne pas mettre dans la valise

Premier réflex : otez les anciennes étiquettes et indiquez vos noms/prénoms et coordonnées à l'intérieur et à l'extérieur de chaque valise enregistrée.

Afin de limiter l'encombrement en cabine, il est conseillé d'enregistrer tous ses bagages et de ne conserver avec soi que les objets fragiles (vaisselle, tableaux, matériel électronique), de valeur (argent, papiers d'identité, bijoux, appareils photo…), ou nécessaires au confort pendant le vol.

A savoir :
- certains produits sont soumis à réglementation spécifique (briquets, allumettes, huiles…). Pour plus d'informations, il est préférable de contacter son agence de voyage.
- ne pas oublier de prendre avec soi en cabine, les médicaments dont on a besoin pendant le voyage ainsi que la prescription.
- bien lire attentivement les mesures de sûreté publiées concernant les articles interdits en cabine et le transport des liquides.
Cette nouvelle réglementation s´applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d´un des 27 pays de l´Union européenne (y compris les départements et territoires d´Outre-Mer) ainsi qu´au départ d'un grand nombre de pays.

Le transport d'objets lourds (poids unitaire supérieur à 32 kg) ou encombrants est soumis à un accord préalable et doit être signalé lors de la réservation.

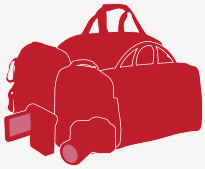
Les bagages et les kilos

La franchise bagages (poids ou nombre de bagages transportés gratuitement) est établie en fonction de la classe de transport et de la zone géographique de destination, qui peut être soumise soit à la règle du poids (weight concept), soit à la règle du nombre de bagages par personne (piece concept).

CLASSES DE TRANSPORT

	VOYAGEUR	PREMIUM VOYAGEUR	AFFAIRES	LA PREMIERE
En soute				
- Au poids[1]	**20 kg**	**30 kg**	**30 kg**	**40 kg**
- Au nombre	2x23 kg = **46 kg**	2x32 kg = **64 kg**	2x32 kg = **64 kg**	2x32 kg = **64 kg**
En cabine	1 bagage[2] + accessoires =**12 kg**	1 bagage[2] + accessoires =**12 kg**	2 bagages[2] + accessoires =**18 kg**	2 bagages[2] + accessoires =**18 kg**

(1) Pour Pointe-à-Pitre, Cayenne, Fort-de-France, la Réunion, Saint-Martin, Aruba, Curaçao, Paramaribo : Voyageur 25 kg - Alizé 40kg - Affaires 40kg
(2) Format maximal : 55x35x25cm



Sur les destinations soumises à la règle du poids, les membres du programme Flying Blue, à l'exception des Flying Blue Ivory, bénéficient d'une franchise bagages supplémentaires.

Club 2000 and Skipper :	+ 20 kg et transport gratuit d'un équipement de sport
Flying Blue Platinum :	+ 20 kg et transport gratuit d'un équipement de sport
Flying Blue Gold :	+ 10 kg
Flying Blue Silver :	+ 5 kg

Calculez précisément votre franchise bagage sur www.airfrance.com

Pour plus de confort

Le site d'Air France calcule avec précision votre franchise en fonction de votre destination, de votre classe de réservation et, si vous êtes adhérent au programme, de votre statut Flying Blue. Préparer ses bagages se fait ainsi en toute simplicité et en quelques clics.

L'achat d'une franchise bagage supplémentaire est également possible lors de l'enregistrement sur www.airfrance.fr, de 30 heures avant le vol jusqu'à l'heure limite d'enregistrement, et sur 33 sites à travers le monde proposant l'enregistrement sur Internet.

Une réduction de 30% (par rapport au prix pratiqué à l'aéroport) est accordée sur toutes les destinations soumises à la règle du poids de bagages.

Les kilos en trop, une taxation simplifiée

Le réseau Air France KLM est réparti en 3 zones géographiques, la zone 1 correspondant aux vols domestiques, la zone 2 aux vols européens ainsi qu'aux vols vers les Caraïbes et l'océan indien, la zone 3 couvrant l'ensemble des autres vols internationaux.

Si la franchise accordée est dépassée, une taxe est appliquée avecun tarif unique sur chacune de ces trois zones :
- pour les voyages en France continentale :
5 € TTC par kg,
- Sur la Zone 2 (vols Europe, caraïbes et Océan Indien), le prix du kilo supplémentaire est de 15 €.
Sur la Zone 3 correspondant aux autres vols Internationaux, il s'élève à 30 €.
Exemples depuis Paris, par kg, en euro TTC : Dubaï: 30 €, Malaga: 15 €, Rome: 15 €, Séoul: 30 €

CORSE

Pour les vols opérés par la compagnie Corse Méditerranée entre Nice et Marseille et la Corse, la taxe est de 1 € / kg supplémentaire.
Pour les vols opérés Air France ou la compagnie Corse Méditerranée de/vers Orly et la Corse, cette taxe s'élève à 3 € / kg supplémentaire.

Comment ça marche ?

Lorsque le passager s'enregistre sur Internet, sa franchise bagage offerte est affichée.
Celle-ci tient compte de sa destination (qui détermine le nombre ou le poids de bagages transportés gratuitement) et de sa classe de transport.
Au delà de cette franchise, le passager peut acheter une franchise supplémentaire en quelques clics.
Sur les destinations soumises à la règle de la franchise au poids de bagages :
- il choisit le nombre de kilos qu'il souhaite acheter (par tranche de 5 kg jusqu'à 50 kg maximum).
- le prix minoré de 30% s'affiche instantanément avec la comparaison du prix appliqué à l'aéroport.

Sur les destinations soumises à la règle de la franchise à la pièce :
Le passager choisit le nombre de bagages supplémentaires qu'il souhaite acheter. Cette franchise supplémentaire est vendue au prix pratiqué en aéroport. La taxe forfaitaire pour les bagages dont le poids est compris entre 23 et 32 kg est de 50 €.

Une taxe forfaitaire pour chaque pièce de bagage supplémentaire se monte à 150 €.
Le paiement s'effectue en ligne, par carte de paiement uniquement. Le voyageur peut alors imprimer son reçu qui reprend le détail de son achat et les vols concernés (l'achat d'une franchise supplémentaire est nominative et non remboursable).
Ces informations sont transmises simultanément dans son dossier de réservation ainsi qu'au personnel en charge de l'enregistrement des bagages.

A l'aéroport, le passager se rend directement au comptoir dépose bagages muni de sa carte d'embarquement préalablement imprimée pour enregistrer ses bagages.

Au moment de l'achat, les adhérents du programme de fidélité Flying Blue Silver, Gold, ou Platinum sont immédiatement reconnus s'ils ont préalablement indiqué leur numéro de carte. Ils bénéficient alors automatiquement de la franchise supplémentaire qui leur est accordée sur les vols soumis à la règle du poids des bagages.

Le matériel du sportif

Les équipements de sport doivent être signalés lors de la réservation. Le transport de tous les équipements de sport (équipement de plongée, bicyclette, surf, ski) est inclus dans la franchise bagages offerte de 20 kg par personne.

Les sacs de golf sont acceptés en bagages de soute.

NOUVEAUTE
Le transport des sacs de golf est totalement gratuit quel que soit le nombre ou le poids de bagages enregistrés (à concurrence d'un équipement par personne dans une limite de 20 kg supplémentaires).

Pour préparer le transport de votre bicyclette dans les meilleures conditions, veillez à :
- démonter ou rabattre les pédales,
- démonter la roue avant et la fixer au cadre,
- fixer le guidon sur le côté (parallèle au cadre),
- placer votre bicyclette dans un emballage protecteur (carton, plastique résistant).

Au comptoir d´enregistrement, des cartons spéciaux pour les emballer peuvent être achetés. Un supplément pour excédent bagage est demandé.

Les planches doivent être protégées par un emballage adéquat.

Attention, Air France ne propose ni housse ni carton pré-formaté pour le transport des planches à voile. Un supplément pour excédent de bagage est demandé.

Les planches à voile démontables dont la somme des trois dimensions n´excède pas trois mètres peuvent également être acceptées.

Pour le transport de tout autre article particulier, le client peut s'adresser au service fret d´Air France, en téléphonant au 0820 057 057 (0,12 € TTC/min).

Le bagage de cabine

Tout objet considéré comme dangereux (armes, couteaux, ciseaux, lames de rasoir, coupe ongle...) sera retiré lors des contrôles de sûreté.

Munissez-vous d´un sac plastique transparent refermable (type sac de congélation) d´une capacité d´un litre (dimensions 22cm x 20cm maximum). Un seul sac de ce type est autorisé par passager. Placez-y les liquides et produits assimilés, dont chaque contenant ne devra pas dépasser 100 ml maximum. Tout autre contenant d´une capacité supérieure doit être emballé de façon adéquate et placé dans votre bagage de soute.
Air France vous propose des trousses de voyage adaptées au transport de liquides en cabine et répondant aux normes de sûreté. Rendez-vous dans la rubrique Bagages et Maroquinerie du site eshopping.airfrance.fr
Cette nouvelle réglementation s´applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d´un des 27 pays de l´Union européenne (y compris les départements et territoires d´outre-mer) ainsi qu´au départ d'un grand nombre de pays.

Sont aussi considérés comme liquides : les gels, les crèmes, les substances pâteuses, les lotions et le contenu des récipients à pression, tels que : dentifrice, gel capillaire, boissons, potages, sirops, parfums, mousse à raser, aérosols et tout autre article de consistance similaire.

• Limitations pour les passagers voyageant en cabine Voyageur et Alizé :
Un seul bagage est autorisé en cabine, dont le poids et les dimensions ne doivent pas excéder :
- 12 kg,
- 25x35x55 cm. Ces dimensions incluent les roues et les poignées.
En outre, le passager peut prendre avec lui, en cabine, un accessoire de type sac à main, un ordinateur portable ou un appareil photo.

• Limitations pour les passagers voyageant en cabine La Première ou Affaires :
2 bagages cabine sont autorisés, l'un de 25x35x55 cm, l'autre de dimension inférieure sachant que le poids total des deux bagages ne doit pas excéder 18 Kg.

Attention : pour des raisons de sûreté et/ou de volume disponible, vos bagages à main peuvent être refusés en cabine et placés en soute. Certaines autorités gouvernementales peuvent imposer des règles différentes en matière d'acceptation des bagages cabine.
Par exemple, au départ des USA, un seul bagage à main est autorisé.

Zut, j'ai oublié mes lunettes dans l'avion !

Si un passager oublie un objet à bord de l'avion, un e-mail contenant toutes les informations utiles (nature de l'objet, n° de vol, date…) peut être envoyé :

- Vols au départ ou à l´arrivée d´Orly : mail.objets.trouves.orly@airfrance.fr,
  OBJETS TROUVES AIR FRANCE
  ORLY OUEST 114
  94396 ORLY AEROGARES CEDEX
  TEL : 01 41 75 20 15

- Vols au départ ou à l´arrivée de Roissy : mail.objets.trouves@airfrance.fr
  TEL : 01 41 56 20 35 (REPONDEUR)

Bagage abîmé ou pas de bagage à l'arrivée : pas de panique !

• Si le bagage ne se trouve pas sur le tapis à l'arrivée du vol

Le voyageur s'adresse au service bagages de l'aéroport. La déclaration d'un bagage manquant doit être faite immédiatement.

A l'arrivée des vols long-courriers, dans les principaux hubs de l'alliance SkyTeam, un téléaffichage informe le passager dont le bagage est manquant à l'arrivée, qu'il doit prendre contact avec le service bagage où les différents documents sont prêts à lui être remis (un numéro de dossier, le numéro local du service assistance bagage et la lettre d'inventaire).

Air France dispose d'un système international de recherche (Worldtracer) qui permet de localiser la majorité des bagages retardés dans les premières 24 heures.

-> Air France propose au voyageur dont le bagage est manquant à l'arrivée du vol :
- une trousse de première nécessité dans laquelle se trouvent des articles de toilette,
- le passager est informé de la possibilité d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence de 100 € (ou le montant en monnaie locale), s'il ne rejoint pas son domicile.
Le remboursement de ces dépenses se fait sur présentation des justificatifs.

-> Pour s'informer de l'avancée de la recherche du bagage retardé, ou pour ajouter des informations susceptibles d'aider cette recherche, le passager peut appeler au :

0970 808 816 (0,15 € TTC / min depuis un téléphone fixe)
7 jours sur 7 de 07 h 30 à 22 h 00
Pour les appels émis depuis l'étranger : +33 1 55 69 84 68

• Si le bagage arrive endommagé ou spolié

La déclaration doit être faite de préférence dès l'arrivée ou par écrit, dans un délai de sept jours à compter de la réception du bagage.

• Taux d'indemnisation des bagages perdus ou avariés

Partout dans le monde, Air France applique les termes de la convention de Montréal, qui remplace depuis le 28 juin 2004 la convention de Varsovie. Les dispositions font disparaître toute référence au poids du bagage dans le calcul de l'indemnisation, mais prennent en compte les informations fournies par le client (lettre d'inventaire, factures).
La responsabilité est limitée à environ 1100 € par passager.
Tout bagage dont la valeur est supérieure au montant ci-dessous devra soit :
- faire l'objet d'une déclaration spéciale d'intérêt au transporteur, avant l'heure limite d'enregistrement, moyennant le paiement d'un supplément.
- être assuré intégralement par le passager auprès d'un assureur particulier. En cas d'incident, il doit alors contacter son assureur qui le dédommagera.

La convention de Montréal fixe à 21 jours le délai au-delà duquel un bagage est considéré comme définitivement perdu.

B/ Et Toutou, il va où ?

L'entrée des animaux domestiques (chats et chiens uniquement) est réglementée par des formalités très strictes dans la plupart des pays, y compris les DOM/TOM. Se renseigner auprès du service de réservation 36 54 (0,34 euro TTC / min).

Il existe un nombre maximum d'animaux autorisés à voyager sur un vol, qui varie en fonction du type d'avion. Il est donc impératif de signaler la présence d'un animal au moment de la réservation, afin d'obtenir l'accord de transport.
Attention : Air France refuse au transport les chiens de race considérés comme dangereux (contactez votre agence de voyage pour plus d'informations).

• Petit, il voyage en cabine

Les animaux acceptés en cabine sont :
- les chats et chiens de moins de six kilos uniquement (y compris le contenant),
- les chiens d'assistance, quel que soit leur poids (transport gratuit).

Pendant le vol, afin d´assurer le confort et la sécurité des autres passagers, l´animal doit être transporté dans un sac aéré et ne doit jamais en sortir.
La somme des dimensions du sac, qui peut être acheté auprès d'Air France dans certaines escales ne doit pas excéder 115 cm (somme des 3 dimensions).

Tarifs : une somme forfaitaire s'applique pour le transport des animaux en cabine. Sur les vols domestiques, le forfait est de 20€.

• Grand, il voyage en soute :

Le transport en soute est obligatoire pour les chiens et chats de plus de 6 kg, y compris le contenant (les autres animaux doivent voyager en fret). Le commandant de bord est informé de la présence de l'animal en soute, et prend toutes les mesures de confort en conséquence (éclairage, chauffage, pressurisation).
Le passager doit préparer le transport de son animal, en respectant des conditions précises de taille ou de matériaux de la caisse : l'animal doit pouvoir se tenir debout, se retourner facilement et se coucher de façon naturelle. Air France accepte au transport uniquement les caisses coque en fibre de verre ou plastique rigide dont la fermeture s'opère avec au moins trois points d'encrage. Pour éviter toute ouverture accidentelle, il est fortement recommandé de sangler le contenant ou de l'entourer avec du ruban adhésif.

Au départ de certaines escales, Air France propose à la vente des caisses dont le prix varie en fonction de la taille.

A savoir : si le temps de correspondance est inférieur ou égal à 120 minutes, pour des raisons de sûreté, le transport des animaux domestiques s'effectue obligatoirement en fret.

TARIFS

L'animal et son contenant ne sont pas inclus dans la franchise bagages. Une somme forfaitaire s'applique pour le transport d'un animal en cabine ou en soute:
Zone 1 (réseau France) : 40 € en soute 20 € en cabine
Zone 2 (vols européen, Caraïbes et Océan Indien) : 80 €
Zone 3 (autres vols internationaux) : 160 €

Quelques conseils vétérinaires :
- faire tatouer l'animal et/ou le doter d'un collier avec les contacts
- acclimater l'animal à son contenant bien avant le voyage. La veille, réduire la quantité de nourriture et veiller à ce qu'il boive suffisamment.
- Un « en-cas » deux heures avant l'enregistrement peut le calmer.

• Chiens d'assistance

Les chiens de personnes handicapées ou à mobilité réduite sont transportés gratuitement (voir conditions Saphir page 26).
Un chien d'assistance a été dressé dans une école reconnue par les autorités.
Signalé et accepté au moment de la réservation, l'animal voyage gratuitement en cabine avec son maître.

C/ Transport de produits d'origine animale

L'introduction dans l'Union européenne de colis personnels de viande, de produit à base de viande, de lait et de produits laitiers est interdite, à l'exception des produits suivants :

- lait en poudre pour nourrissons et denrées alimentaires spéciales requises pour des raisons médicales à condition :
- que ces produits ne nécessitent pas une réfrigération avant consommation,
- qu'il s'agisse de produits conditionnés de marque déposée,
- que le conditionnement soit intact,
- colis personnels de viande, de produits à base de viande de lait et de produits laitiers en provenance des îles Féroé, du Groënland, d'Islande, du Liechtenstein et de Suisse, d'un poids total combiné ne dépassant pas 5 kilogrammes,
- colis personnels de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers en provenance d'Andorre, de Norvège et de Saint-Marin.

Il est interdit d'introduire dans l'Union européenne d'autres colis de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers sans :
- avoir obtenu les documents nécessaires des services vétérinaires officiels du pays en provenance duquel le passager arrive, indiquant que les produits sont conformes aux conditions d'importation dans l'Union européenne,
- sans déclarer ces produits et présenter les documents à l'arrivée à un poste d'inspection frontalier agréé de l'Union européenne, en vue d'un contrôle vétérinaire.

Les viandes, les produits à base de viande, les laits et les produits laitiers non conformes à ces règles doivent être remis à l'arrivé à la frontière de l'Union européenne en vue de leur élimination officielle.
La non déclaration de ces produits est passible d'une amende ou de poursuites pénales.

SURFEZ et PARTEZ !

A/ www.airfrance.com vous trouve les meilleurs tarifs

Grâce au moteur de réservations des sites Internet d'Air France (www.airfrance.fr en France), l'internaute peut trouver et acheter le meilleur tarif disponible sur le parcours de son choix et sur une période pouvant aller :
- sur les vols domestiques et européens, jusqu'à trois jours suivant et précédant la date initialement demandée, soit sur une période de sept jours.
- sur les vols long-courriers, jusqu'à sept jours suivant et précédant la date initialement demandée, soit sur une période de quinze jours !
Pour une seule demande de voyage, jusqu'à 200 vols disponibles peuvent être proposés !

Pour un voyage en France métropolitaine, ce moteur de recherche peut être également utilisé pour une réservation de tarifs Couples, Jeunes, Etudiants, Familles ou Seniors.

B/ Réserver, acheter et modifier son billet en ligne

Une fois la date de voyage choisie, l'internaute peut réserver et acheter son billet en ligne.
Le billet est uniquement émis électroniquement (e-ticket) et est proposé sur la totalité des vols d'Air France.

Le paiement en ligne par carte bancaire est sécurisé : le cryptage des informations transmises en ligne, comme le numéro de carte bancaire, est réalisé selon la norme la plus élevée (SSL v3).
Par ailleurs, la saisie du cryptogramme lors du paiement en ligne est une vérification supplémentaire pour la sécurisation de la transaction.

Le paiement peut également se faire par téléphone. Pour cela, il suffit, au moment de la réservation sur Internet, de sélectionner l'option «payer par téléphone».
Le voyageur dispose alors de 24 heures pour communiquer le numéro de carte bancaire au 36 54 (0,34 euro TTC/min). Au-delà, la réservation est automatiquement annulée.

Modifier l'horaire ou la date de son parcours en toute autonomie... C'est ce que propose l'espace «Vos réservations en cours» sur les sites Internet d'Air France.

L'internaute doit tout simplement renseigner dans cet espace (accessible depuis la page d'accueil) son nom ainsi que le numéro de son dossier de réservation. Cela lui permet d'accéder à ses réservations en cours, de pouvoir les consulter ou les modifier. En plus de cela, l'espace «Vos réservations en cours» apportent aux passagers d'Air France la possibilité d'obtenir des informations relatives à son voyage (informations réglementaires, sur le produit en vol, sur les offres disponibles à destination...).

C/ Facilitez votre parcours en aéroport grâce aux e-services !

Les e-services correspondent à une gamme de services au sol, proposée par Air France et KLM à leurs passagers, s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information permettant d'utiliser une gamme très large de e-services de l'enregistrement à l'embarquement. Cette large gamme permet à chaque client de trouver le e-service qui lui convient.

S'enregistrer, c'est ce que l'on fait traditionnellement auprès d'un comptoir lorsque l'on arrive à l'aéroport. On dépose son bagage et on obtient sa carte d'embarquement.
Si cette option reste bien entendu toujours possible, les passagers, grâce aux e-services, peuvent désormais :

S'enregistrer, choisir son siège et recevoir sa carte d'accès à bord grâce à son téléphone portable

Il faut se connecter à Internet mobile sur son téléphone, taper mobile.airfrance.com et se laisser guider. Quelques secondes suffisent. Ce service est disponible sur le réseau court et moyen courrier d'Air France (long-courrier vers les DOM), ainsi que de KLM à quelques rares exceptions près.
Vous recevrez votre carte d'embarquement sur votre téléphone portable au choix via SMS, MMS ou email.

Depuis juin 2008, Air France et KLM proposent aux voyageurs de recevoir leur carte d'accès à bord sur leur téléphone portable.
Les passagers d'Air France et de KLM peuvent aujourd'hui utiliser ce service au départ de Paris et d'Amsterdam vers l'ensemble des destinations françaises et européennes (à l'exception du Royaume Uni et d'Israël).

Mode d'emploi de la carte d'embarquement sur téléphone portable :

Pour utiliser ce nouveau service, le passager s'enregistre et choisit son siège (hublot/couloir), à partir de 30 heures et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement sur le site http://mobile.airfrance.com

L'enregistrement terminé, le passager reçoit au choix, un SMS, un MMS ou un email contenant un code barre et toutes les informations écrites d'une carte d'embarquement traditionnelle.
Arrivé à l'aéroport, il lui suffit d'afficher cet écran sur son téléphone portable pour accéder à l'avion :

- Enregistrement d'éventuels bagages au comptoir dépose bagages avec lecture code barre
- Passage au poste de sûreté en présentant l'écran
- Accès au salon, pour les clients éligibles, en présentant l'écran
- Embarquement avec lecture du code barre
- A l'entrée de l'avion, en présentant l'écran au Personnel Navigant.

Si un téléphone ne fonctionnait pas au moment du voyage, le voyageur pourra imprimer sa carte d'embarquement sur une borne libre service ou la faire imprimer par un agent de la compagnie.

S'enregistrer chez soi ou au bureau grâce à Internet

En quelques clics, à partir de 30 heures et avant l'heure limite d'enregistrement, la procédure est simple et pratique : elle permet de choisir son siège sur un plan de la cabine très explicite et, si l'on n'a que des bagages à main, de se présenter directement à l'embarquement.
Si l'on voyage avec des bagages, il suffit de les déposer avant l'heure limite d'enregistrement à des déposes spécialement dédiées.

3 ETAPES :

1/ Se connecter sur www.airfrance.com et cliquer sur « e-services, s'enregistrer en ligne »

2/ S'identifier (plusieurs modes d'identifications sont proposés au client)

3/ Imprimer sa carte d'embarquement
Pas d'imprimante ? Le passager peut récupérer sa carte d'embarquement avant l'heure limite d'enregistrement sur une borne libre service à l'aéroport ou au comptoir.

S'enregistrer à l'aéroport sur les bornes libre-service (BLS)

Supprimer les files d'attente aux comptoirs d'enregistrement, c'est ce qu'Air France propose en développant l'utilisation des bornes libre-service. Ces bornes offrent aux clients la possibilité de s'enregistrer en toute autonomie et en moins de 30 secondes.

La quasi totalité des passagers peut s'enregistrer sur les bornes libre-service à toute heure de la journée du départ. Ainsi, en plus des clients déjà éligibles, ont accès à ce service les passagers :

- en correspondance sur un ou deux vols,
- effectuant un voyage aller/retour dans un délai de 24 heures,
- munis de billets électroniques Air France ou KLM avec ou sans identifiant,
- voyageant avec des bagages à enregistrer en soute
- devant, à l'enregistrement, présenter un justificatif (Jeunes, Etudiants, Seniors…)

Mode d'emploi des BLS

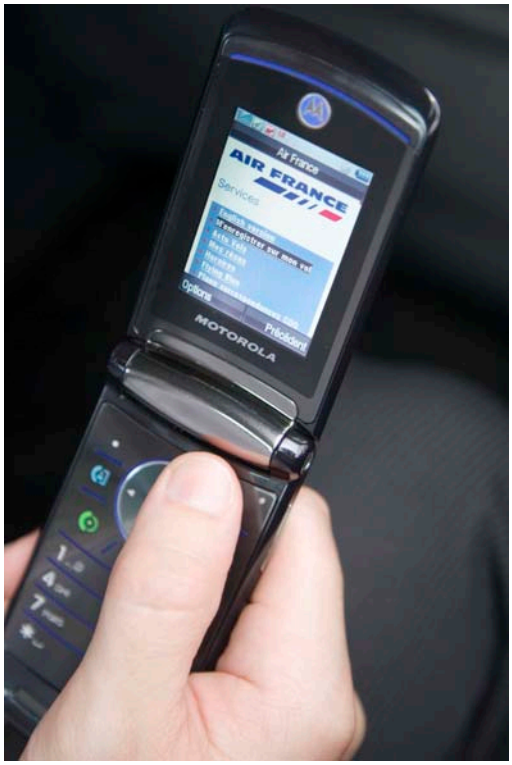
Il suffit de se laisser guider : identification, sélection du vol, choix du siège… La carte d'embarquement est alors éditée en quelques secondes.

D/ Le téléphone portable, c'est aussi la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment

• Grâce à leur téléphone portable, tous les passagers d'Air France peuvent accéder aux informations nécessaires à leurs déplacements. Quels que soient le lieu et l'heure, les services Internet mobile peuvent être consultés sur http://mobile.airfrance.com

Ainsi, le passager peut :

- s'enregistrer sur Internet 30 h avant le départ de son vol,
- suivre les horaires des vols en cours (et vérifier par exemple le terminal de départ, la porte d'embarquement ou préciser le terminal d'arrivée à une personne qui les attend),
- vérifier le programme des vols Air France (et s'assurer par exemple de l'horaire d'un prochain vol si un impératif ne permet pas de prendre le vol prévu),
- avoir accès aux numéros de téléphone d'Air France à l'étranger (pour joindre un centre de réservation local ou Flying Blue depuis le pays de destination),
- consulter son compte Flying Blue (solde de Miles, dernières opérations effectuées),
- obtenir un récapitulatif qui reprend les principales informations du dossier de réservation (dates des vols réservés, horaires, terminal de départ, d'arrivée...),
- prendre connaissance des plans de correspondance à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle.



• Plus rapide, plus efficace !
Les passagers en correspondance à Paris Charles de Gaulle, qui ne sont pas en mesure de prendre le vol initialement prévu, sont repositionnés sur un autre vol et reçoivent désormais un SMS qui leur indique la solution trouvée par les équipes d'Air France.
Les passagers peuvent retirer leur nouvelle carte d'embarquement et d'éventuels bons de prestations (boisson, repas...) en quelques secondes à une borne correspondance.

• Mais le téléphone portable, c'est également la possibilité d'accéder aux services mobiles d'Air France partout dans le monde par SMS au 6 36 54 (avec un opérateur français).
Pour connaître l'actualité du vol AF1234, il suffit d'envoyer le message AF1234 au 6 36 54 (0,34 € + 1SMS)

INÈS et THEO S'ENVOLENT avec PLANÈTE BLEUE

Quelques chiffres :

Chaque année, Air France transporte près de trois millions de petits passagers entre 0 et 12 ans, dont 400 000 enfants (près de 300 000 pour le seul réseau domestique) qui voyagent seuls pour rejoindre famille et amis en France comme à l'étranger, et 480 000 bébés. Par ailleurs, Air France transporte près de 36 000 adolescents entre 12 et moins de 18 ans, voyageant seuls

Pour tout renseignement sur les services Planète Bleue et réservations, il suffit de consulter le site www.airfrance.com ou de composer le numéro du centre de réservation 36 54 (0,34 euro TTC/min).

A/ Inès voyage seule sur un vol Air France

Conditions pour qu'un enfant voyage seul sur un vol Air France

Sur les vols en France métropolitaine et les DOM, les enfants peuvent voyager seuls dès 4 ans. Pour les voyages internationaux, le petit passager doit avoir au minimum 5 ans.
Air France a mis en place, pour ces enfants, et jusqu'à 12 ans, un service appelé « UM » (Unaccompanied Minors/ Enfants non accompagnés) qui assure une prise en charge d'un bout à l'autre du voyage. Pour les jeunes de 12 à moins de 18 ans, ce service est disponible à la demande des parents.

Au moment de la réservation et de l'émission du billet

Pour bénéficier du service « UM », il est indispensable d'en faire la demande et de spécifier que l'enfant ne sera pas accompagné au moment de la réservation du billet. Le nombre d'enfants non accompagnés sur un vol est limité afin de satisfaire aux impératifs de sécurité.
Pour l'ensemble des enfants et jeunes voyageant en UM, une fois la réservation effectuée, et après avoir précisé que l'enfant voyage seul, un dossier de voyage complet est établi au moment de l'émission du billet. Ce dossier reprend les noms, adresses et numéros de téléphone des parents et des personnes chargées d'accueillir le mineur à son arrivée.
Il comprend également son itinéraire précis.
Il est possible d'effectuer la réservation des enfants non accompagnés (de moins de 12 ans) via le site Internet Air France.

Le jour du voyage

Une pochette contenant l'ensemble de leur dossier et un badge UM (Planète Bleue) sont remis aux enfants qui doivent conserver cette pochette autour du cou jusqu'à la fin de leur voyage.
Pour les jeunes de 12 à moins de 18 ans, un badge à porter autour du cou leur est donné.
Passagers prioritaires, les enfants et les jeunes voyageant en UM sont les premiers à embarquer, ils sont accompagnés par une hôtesse au sol de la Compagnie avant d'être confiés au personnel de bord qui assure une surveillance constante tout au long du voyage.
A la sortie de l'appareil, une hôtesse au sol vient chercher l'enfant pour l'accompagner vers la personne venue l'accueillir. L'hôtesse s'assure que l'identité de cette personne correspond aux renseignements inscrits dans le dossier.

SALLE UM AU T2E

La plus grande salle UM d'Europe au Terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle

Une nouvelle salle UM (unaccompanied minor) a ouvert ses portes au terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle le 1er avril 2009.
Il s'agit de la plus grande salle européenne spécifiquement dédiée à l'accueil des jeunes voyageurs en correspondance.
Cet espace de plus de 200 m² offre plusieurs ambiances, zones « lounge » et « interactive » avec écrans plats Sharp et Playstation Sony pour les plus grands, activités manuelles pour les petits, jeux et distractions pour tous (baby-foot, jeux de sociétés, magazines...)

L'aménagement de l'espace a également fait l'objet d'un soin particulier.
Le mobilier, signé MondoMio spécialiste italien du meuble pour enfant et adolescent, vient s'intégrer harmonieusement aux lumineuses couleurs vertes et bleues ainsi qu'à la fresque murale qui orne les murs de la salle.
Tout a été pensé pour accueillir dans une ambiance ludique et rassurante les petits voyageurs entre deux vols, afin que la correspondance soit un moment agréable du voyage.

Ce qu'il ne faut pas oublier

- Au départ d'un vol domestique, Air France demande la présentation de la pièce d'identité de l'enfant ou d'un document nominatif avec sa photo.
- Pour les vols internationaux, le passeport ou la carte d'identité de l'enfant est exigé. Il est impératif de disposer également d'une autorisation de sortie de territoire.
- Les familles doivent se présenter au minimum 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement.
- Les parents sont invités à rester à l'aéroport jusqu'à l'annonce du décollage effectif de l'avion.

B/ Théo est accompagné sur un vol Air France

Conditions

Sur les vols internationaux, les petits de moins de 5 ans doivent obligatoirement être accompagnés tandis que sur les vols domestiques et de/vers les DOM, l'âge limite est fixé à quatre ans. Ils sont considérés comme étant accompagnés uniquement lorsqu'ils sont en présence d'un adulte. Si l'accompagnant est mineur ce doit être son père, sa mère ou son tuteur légal. D'autre part, pour des raisons de sécurité, un adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé de moins de deux ans.

Au moment de la réservation

Lorsqu'un enfant de moins de cinq ans voyage avec un accompagnateur, celui-ci doit réserver sa place en même temps que l'enfant et figurer dans le même dossier de réservation.

Le jour du départ

Les familles voyageant avec des enfants en bas âge sont prioritaires à l'embarquement afin de leur faciliter l'installation à bord.

Les formalités à ne pas oublier

Si l'enfant est en présence d'un de ses parents, au départ d'un vol domestique, Air France demande la présentation d'une pièce d'identité ou d'un document nominatif avec photo de l'enfant. Vers les DOM et sur les vols internationaux, un passeport ou une carte d'identité est exigé. Si l'enfant est accompagné d'une tierce personne, il est impératif de disposer en plus d'une autorisation de sortie du territoire.

C/ L'univers Planète Bleue d'Air France

Planète Bleue est une gamme complète de services à destination des familles et des enfants qui voyagent seuls, les «UM» (Unaccompanied Minors). Sur les vols opérés par Air France, ou un de ses partenaires régionaux franchisés, le service UM a été étendu aux jeunes de 12 à moins de 18 ans.

De 0 à 2 ans : les bébés à bord

Pour Air France, tous les enfants de moins de deux ans sont considérés comme des « bébés ». Sur un vol long-courrier, le voyage du bébé peut s'effectuer dans un berceau, si la demande en a été faite au moment de la réservation (attention : le berceau mesure 70 cm et le poids maximum autorisé est de 10kg). Le bébé peut également voyager dans un siège auto homologué en occupant une place individuelle. De la même manière, il faut le préciser au moment de la réservation.

Les enfants de moins de deux ans doivent être tenus dans les bras au moment du décollage et de l'atterrissage ; une ceinture de sécurité spécialement prévue est remise par le personnel de bord.

Pour changer les bébés, Air France a équipé l'ensemble de sa flotte de tables à langer.

Les petits voyagent souvent avec des bagages et Air France prend en charge gratuitement jusqu'à 10 kg de bagages (en plus des bagages des adultes accompagnant) et une poussette pliante pour tous les bébés. Les bébés voyageant sur un siège individuel bénéficient des mêmes conditions tarifaires que les enfants de 2 à moins de 12 ans.

Les enfants de 2 à moins de 12 ans

A partir de 2 ans, les enfants voyagent sur un siège individuel. Les enfants à partir de 2 ans bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

Les jeunes de 12 à moins de 18 ans

Ils peuvent voyager en UM à la demande des parents. Ce service est payant : de 30 à 90 €selon le parcours effectué. Ils bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

Comment les occuper à bord ?

Sur les court et moyen-courriers, l'équipage offre aux enfants des objets récréatifs tandis que sur les vols long-courriers, des pochettes cadeaux leurs sont remises. Des doudous Planète Bleue sont offerts aux bébés. Si ceux-ci viennent à s'égarer ou si les parents veulent se procurer la collection complète des petits personnages, ils peuvent dorénavant les commander sur le site Internet www.airfrance.com, dans la rubrique e-shopping.

Sur les vols long-courriers, les enfants peuvent se distraire tout au long du vol avec une chaîne « Kids ». Cette chaîne comporte une sélection de programme faite pour les enfants avec des films d'animation, des dessins animés et des jeux.

Une gamme de programmes s'adressant à toute la famille est également disponible avec notamment des films, des séries TV, de la musique et des jeux variés pour un large public.

Pour endormir et occuper les plus petits, il est également prévu deux canaux musicaux Planète bleue, l'un en français et l'un en anglais, qui diffusent des chansons et des comptines. Le programme détaillé de ces offres de divertissements est accessible sur le site Internet www.airfrance.com , rubrique divertissements.

Les repas à bord

Pour les bébés de 0 à 6 mois, le personnel de bord se tient à la disposition des parents pour réchauffer les biberons. Pour les bébés de 6 mois à deux ans, un plateau repas (petits pots aux légumes, viande, fruits, briquette de lait aux céréales, boudoirs) est servi sur les vols de plus de 2h30.

Pour les plus grands (de 2 à moins de 12 ans) et sur les vols de plus de 2h30, le plateau repas Planète Bleue est adapté à leur goût (jus de fruit, entrée, plat principal chaud avec viande blanche ou poisson sans arête, légumes et féculents, produit lacté, compote de fruits et friandises pour la fin du voyage). Le menu Planète Bleue respecte les règles d'équilibre alimentaire et a été conçu pour être facilement consommé par les plus petits : la viande est présentée prédécoupée par exemple. Il est servi systématiquement pour les enfants de 2 à 8 ans.

Pour les 9-11 ans, si l'enfant préfère un repas Planète Bleue au menu de ses parents, il faut le commander au moment de la réservation ou de l'achat du billet. Le repas des enfants est servi avant celui des parents à chaque fois que le service à bord le permet.

Un repas adulte est servi aux jeunes de 12 à moins de 18 ans voyageant en UM.

Le voyage de la femme enceinte

Une femme enceinte qui présente une grossesse normale peut voyager sur Air France sans formalité particulière.

Cependant, le voyage est déconseillé au cours du dernier mois de grossesse.

En cas de grossesse anormale (grossesse pathologique), l'accord médical est toujours nécessaire quel que soit le terme.

AIR FRANCE au SERVICE des PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE

A/ Aide et conseils pour organiser son voyage dans les meilleures conditions

Saphir est un service de réservation et de conseil dédié aux clients à mobilité réduite d'Air France, Il est disponible au départ de France métropolitaine et des DOM (Cayenne, Fort de France, Pointe à Pitre, la Réunion), et de 18 autres pays.

> *Il s'adresse précisément aux passagers «dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.*

(Définition du règlement du Parlement européen et du Conseil européen du 5 juillet 2006).

Il permet de rendre agréable et simple le voyage des passagers à mobilité réduite.
Chaque membre de l'équipe Saphir a été formé par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle).
Le service Saphir travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement de ces passagers (services médicaux, personnels en aéroport, hôtesses et stewards, commandants de bords et pilotes).

A la réservation...

- … sur un simple appel

Afin d'assurer son voyage dans les meilleures conditions, il est important pour le passager, de contacter Saphir au moins 48 heures avant son départ.

Des numéros d'appel dédiés sont disponibles dans 18 pays à l'international : Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Inde, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, et Suisse.
Si le client réside dans un autre pays, il contacte directement son agence de voyages ou le centre de réservation Air France local.

En France métropolitaine et dans les DOM, le numéro est le 0820 01 24 24 (0.12 euro/min)

En Europe, les appels sont réceptionnés au centre d'appels européen d'Air France à Wembley par 200 personnes et en onze langues (allemand, anglais, danois, espagnol, finlandais, français, italien, néerlandais, norvégien, portugais, suédois).

- Aux Etats-Unis : 800-210-6508

Les 250 agents de réservation du centre d'appels d'Air France à Fort Lauderdale (Floride) répondent en anglais, français et espagnol.

- Au Canada : 888-572-7447 / 888-5 SAPHIR

Le centre d'appels d'Air France à Montréal compte 120 personnes qui répondent en anglais, français et espagnol.

- En Inde : 1-800-180-0066

Les agents de ces quatre centres d'appels internationaux bénéficient d'échanges avec l'équipe française du service Saphir, mis en place à Nice en juin 2001 et étendu sur les DOM en septembre 2003. Ces agents profitent ainsi de l'expertise et des conseils de 21 personnes spécialisées dans le transport des passagers handicapés ou à mobilité réduite.

Formée par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle), «l'équipe Saphir de Nice répond à quelque 300 demandes quotidiennes et reçoit plus de 55 000 appels par an».

Des adresses e-mail ont été créées pour chaque pays couvert par un numéro d'appel dédié, afin de permettre aux clients qui le souhaitent un premier contact par e-mail.

• … en étant reconnu grâce à sa carte Saphir, gratuite et personnelle

Le passager peut demander et recevoir une carte gratuite et personnelle qui comporte son nom. Lors de la réservation, le passager précise le numéro de sa carte qui lui permet d'être reconnu et ainsi de ne pas décrire son handicap à chacun de ses voyages.
Le numéro d'appel dédié n'est cependant pas réservé aux clients porteurs de la carte Saphir : il est destiné à toutes les personnes à mobilité réduite souhaitant voyager avec Air France.

• … en utilisant le billet électronique

Grâce au billet électronique, le client n'a plus à se déplacer pour retirer son billet.
En arrivant à l'aéroport, il lui suffira de communiquer le numéro de sa carte Saphir ou tout autre identifiant (passeport, carte bancaire,…).

• … en bénéficiant des réductions tarifaires sur les lignes de France métropolitaine et de/vers les départements d'outre-mer

Le passager handicapé ou à mobilité réduite ainsi que son accompagnateur bénéficient d'une réduction sur le plein tarif de tous les vols intérieurs de France métropolitaine et sur le plein tarif en cabine Voyageur et Alizé des vols Air France entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion. La réduction s'applique sur les trajets où les deux personnes voyagent ensemble.
Celle-ci est également applicable à l'accompagnateur seul lorsqu'il voyage pour aller prendre en charge le passager handicapé ou à mobilité réduite, ou lorsqu'il revient d'un accompagnement.

Dans tous les cas, un tarif plus intéressant (tarif typologique, tarif Voyageur, si disponible) pourra s'appliquer, dans le respect des conditions d'application de ce tarif.

Ces réductions sont accordées sur simple présentation de la carte d'invalidité, de la carte FREMEC* portant la mention « accompagnateur obligatoire », et à chaque fois qu'Air France impose un accompagnateur pour le voyage.

* La carte FREMEC (FREquent traveller MEdical Card), valable sur toutes les compagnies aériennes d'IATA, est délivrée par les services médicaux de ces compagnies. Il faut en faire la demande par écrit au service médical de la compagnie, en joignant un certificat du médecin traitant.

A l'aéroport…

Placée depuis juillet 2008 sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroport, une assistance est proposée dès l'arrivée sur la plate-forme aéroportuaire (y compris lors des correspondances).

• …le prêt d'un fauteuil (cette assistance n'est pas toujours du ressort d'Air France)

Lorsque son fauteuil personnel ne peut être conservé jusqu'à l'avion et est enregistré, le client est conduit jusqu'à l'avion dans un fauteuil de la société d'assistance. Il lui faut juste signaler certaines prothèses au moment de passer sous le portique de sécurité.

• …l'accès en salle d'embarquement avec le fauteuil personnel

Au départ des aéroports de Paris-Charles de Gaulle, de Paris-Orly Ouest et d'autres escales (se renseigner auprès de Saphir), le client a accès avec son fauteuil à la salle d'embarquement puis jusqu'à la porte de l'avion (fauteuil manuel et de moins de 20kg uniquement).

• …la possibilité de conserver son fauteuil pliant en cabine

Sur les vols opérés par Air France, les clients qui ont un fauteuil pliable peuvent le ranger en cabine, dans les coffres à bagages (sous certaines conditions de dimensions et sous réserve de place disponible dans les coffres à bagages). Ce service est à demander à la réservation.

• …la prise en charge des fauteuils

- Air France transporte gratuitement le fauteuil personnel (en soute et dans la limite de deux par client). Au moment de la réservation, il faut avoir précisé :
    - s'il s'agit d'un fauteuil électrique ou manuel, pliant ou non,
    - son poids et ses dimensions complètes en position pliée (fauteuil debout au sol) dans l'ordre suivant : longueur x largeur x hauteur,
    - la nature des batteries (sèches ou humides).
- Sur les vols long-courriers, le fauteuil personnel et les bagages du passager sont livrés en priorité.

•…la prise en charge des bagages

- Depuis avril 2008, le passager bénéficie d'une franchise supplémentaire de 20kg en soute, quels que soient le vol et la destination.
- Le client peut conserver un bagage à main en cabine (55 x 35 x 25 cm, de 12kg maximum).
- Pour le transport des préparations injectables en seringues et des médicaments liquides, le client doit se munir d'une ordonnance de son médecin traitant.

• …la remise du fauteuil à la porte de l'avion

Depuis début 2008, dans certaines escales, dont Paris-Orly Ouest et Paris-Charles de Gaulle, le fauteuil est remis au client dès sa sortie de l'avion, et non en salle de récupération des bagages.

• …le transfert entre l'aéroport Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest

Les clients en fauteuil roulant et en correspondance qui ne peuvent emprunter les cars Air France peuvent bénéficier gratuitement d'un transfert en taxi (spécialement aménagé pour le transport des personnes en fauteuil roulant) entre les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest. Ce service est à demander aux comptoirs Correspondance de l'aéroport d'arrivée.

A bord…

• …le chien d'assistance peut voyager gratuitement en cabine (sous réserve des formalités sanitaires et douanières),

• …l'installation est facilitée grâce à des accoudoirs relevables disponibles sur certains sièges,

• …le client dispose d'équipements adaptés sur tous les avions long-courriers d'Air France : des toilettes grande accessibilité (avions long-courriers) disposant de barres d'appui ou des poignées de maintien, ou un espace rendu privatif grâce à un rideau devant les toilettes arrières (avions moyen-courriers),

• …une chaise de transfert facilitant ses déplacements aux toilettes est actuellement disponible sur les avions long-courriers. Courant 2009, elle sera disponible sur l'ensemble de la flotte court et moyen-courrier d'Air France (en moyens propres), et les chaises utilisées sur le long-courrier seront progressivement modernisées (assise plus confortable),

• …les consignes de sécurité en braille sont proposées par l'équipage (en anglais et en français),

• …tous les nouveaux avions entrant dans la flotte Air France ont une numérotation des sièges en braille pour une meilleure autonomie des personnes malvoyantes,

• …les clients «insuffisants respiratoires» peuvent bénéficier d'oxygène thérapeutique à bord (tarification spéciale : se renseigner lors de la réservation),

• …grâce à sa formation, le personnel navigant commercial d'Air France formé au handicap peut mieux comprendre et répondre aux attentes. Parmi eux, certains pratiquent la Langue des Signes Française (LSF),

• …sur la plupart des vols de plus de 2h30 et sur simple demande lors de la réservation (au plus tard 48h avant le départ), des prestations adaptées au régime alimentaire sont servies à bord (repas sans sel, repas sans sucre, …).

Retrouvez d'autres informations commerciales sur www.airfrance.com

B/ Quelques recommandations au passager handicapé ou à mobilité réduite pour préparer au mieux son voyage

• Anticiper les réservations

Air France recommande à ses clients de signaler leur handicap dès que possible et au moins 48h avant le départ du vol afin de préparer l'assistance dont ils pourraient avoir besoin.

• Vérifier la nécessité de voyager avec un accompagnateur

Selon le handicap, l'autonomie et les besoins du client, un accompagnateur peut être demandé par la Compagnie.

• Vérifier la nécessité d'un certificat médical

Par exemple, dans le cas d'une maladie contagieuse, si votre état de santé pourrait nécessiter une assistance médicale inhabituelle pendant le vol.
Un imprimé est disponible sur le site Internet airfrance.com ou auprès d'une agence de voyages.

• Se présenter à l'avance

Pour son confort et pour lui garantir l'assistance fournie par le gestionnaire de l'aéroport dans les aéroports européens, Air France invite le passager handicapé ou à mobilité réduite à se présenter au plus tard 2 heures avant l'heure de départ du vol.

C/ Des conditions de transport pour la sécurité et le confort des passagers

L'accord médical

Le transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite est parfois soumis à un accord médical. Il est notamment demandé :

- si vous voyagez sur civière ou incubateur
- si votre état de santé nécessite une assistance médicale inhabituelle pendant le vol
- si vous avez besoin d'oxygène thérapeutique pendant le vol (débit supérieur à 2l/mn)

Pour plus de précisions, renseignez-vous auprès du centre de réservation Saphir.

L'accord médical résulte d'un échange d'informations entre le médecin traitant du client et le médecin de la Compagnie. Cet accord peut effectivement être soumis à des conditions imposées par les médecins dans l'intérêt du passager : présence par exemple d'un accompagnant (famille, infirmier, médecin), besoin d'oxygène ou d'une civière (selon le type de vol, long-courrier, court ou moyen-courrier, vol en correspondance).

Un imprimé MEDIF (MEDical INFormation) disponible notamment auprès de Saphir ou directement sur le site Internet d'Air France www.airfrance.com/Informations et services/ Assistance aux passagers/ Passagers à mobilité réduite, est rempli par le médecin traitant qui l'adresse au médecin d'Air France. Un contact direct peut s'établir entre les deux praticiens par téléphone ou fax. Le médecin de la Compagnie informe les services de réservation des conditions pratiques de cet accord médical.

La présence d'un accompagnateur (règles générales)

Pour les passagers adultes :

Un accompagnateur peut être nécessaire en fonction du niveau d'autonomie du passager. Il doit être capable de fournir l'assistance requise.

Le besoin d'assistance est évalué selon la capacité du client à :
- contribuer physiquement à sa propre évacuation
- comprendre et appliquer les instructions de sécurité

Pour les enfants :

- les enfants de moins de 12 ans handicapés physiques, s'ils peuvent contribuer physiquement à leur propre évacuation, sont acceptés sur tous les vols (directs ou en correspondance). Dans ce cas, ils voyagent en «UM» («Unaccompanied Minors»).

- les enfants de moins de 12 ans présentant une déficience mentale ou sensorielle peuvent voyager en tant que mineurs non accompagnés pris en charge par Air France, s'ils sont capables de comprendre et appliquer les instructions de sécurité.

- les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap mental ou sensoriel, remplissant la condition ci-dessus, peuvent également voyager seuls sur tous les vols.

- l'accompagnement d'un enfant : tout passager handicapé ou à mobilité réduite capable de comprendre et appliquer les instructions de sécurité, contribuer physiquement à sa propre évacuation et voyageant avec ses enfants mineurs (0-11 ans révolus) dont il assume la garde juridique ou du moins la charge de tuteur au quotidien est considéré comme apte à en assumer l'accompagnement.

Si ce passager ne remplit pas ces conditions d'autonomie :

- les enfants âgés de plus de 4 ans et jusqu'à 11 ans révolus, voyageant sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de plus de 5 ans sur les vols internationaux, seront considérés, du strict point de vue de la réglementation aéronautique, comme «UM» dès la réservation et seront pris en charge par le personnel de bord.

- pour les bébés et les enfants de moins de 4 ans, voyageant sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de moins de 5 ans sur les vols internationaux, un deuxième accompagnateur sera nécessaire.

D/ Les passagers accompagnés d'un chien d'assistance

Un chien d'assistance peut accompagner certains passagers handicapés ou à mobilité réduite si celui-ci a été dressé dans une école reconnue par les autorités. Signalé et accepté au moment de la réservation, l'animal voyagera gratuitement au pied de son maître, en cabine.

Une formation spécialisée et une attention appropriée de la part des personnels d'Air France

Dans le cadre d'un pré embarquement, le personnel navigant commercial accueille les passagers handicapés ou à mobilité réduite de façon proactive et individuelle et leur explique l'environnement de la cabine et la façon dont va se dérouler le vol.
Le personnel de bord donne à chacun les précisions utiles et nécessaires selon son handicap.
Les missions des hôtesses et stewards d'Air France envers le passager handicapé ou à mobilité réduite requièrent des attentions des plus appropriées. Quelques autres exemples concrets de l'aide proposée, mais jamais imposée :

- la lecture du menu aux passagers mal ou non-voyants, aux malentendants ou sourds de façon bien articulée (lecture labiale) et/ou mimée, et également aux déficients mentaux,
- le descriptif du plateau repas pour les personnes mal ou non voyantes,
- pour se rendre aux toilettes : sur demande, l'accompagnement du passager à mobilité réduite en utilisant la chaise de transfert de bord,
- l'explication de l'aménagement des toilettes aux personnes aveugles,
- l'utilisation des distractions à bord : jeux vidéo, programme musical, utilisation des écouteurs et choix des différents canaux, films sous-titrés au programme et mode de sélection,
- l'information de la localisation des points buffets et/ou bars en libre-service et des choix de boissons et/ou d'en-cas à disposition,
- l'information concernant les arrivées (récupération des bagages, aérogare, douanes, etc...) en s'assurant qu'elle a été bien comprise,
- l'aide à la rédaction des fiches de débarquement Police, notamment pour les passagers ne pouvant pas se servir de leur main,
- tout au long du vol, l'anticipation concernant les annonces (sécurité et commerciales) effectuées pour l'ensemble des passagers, avec éventuellement une information individuelle adaptée.

Air France rappelle que l'accueil à l'aéroport et l'assistance jusqu'à l'embarquement des passagers handicapés et à mobilité réduite est du ressort des gestionnaires des aéroports des 27 pays de l'Union européenne.

UNE FOIS à BORD...

Tradition et modernité, recherche permanente de nouvelles saveurs et d'équilibre, architecture des repas (entrée, plat, fromage, dessert et pain français) ou encore la sélection des vins; c'est en matière de restauration qu'Air France peut le mieux partager sa culture.

La durée d'un vol est déterminante pour sélectionner la restauration offerte à bord. Sur un vol court ou moyen-courrier, une restauration fraîche, légère et équilibrée est privilégiée afin que le voyageur, pour qui ce vol est une parenthèse dans la journée, puisse poursuivre son activité à destination.

La durée des vols long-courriers est plus propice à la dégustation, en permettant de savourer son repas comme au restaurant. Sur certains vols au départ de Paris vers ses escales chinoises ou indiennes, Air France propose des menus originaux créés par les chefs cuisiniers de South Beauty et Oberoi.
Pour les enfants, le repas constitue un moment ludique avec des plateaux conçus spécialement pour eux (salades, petits morceaux pré découpés pour le plat principal, desserts lactés, compotes et confiserie …à commander au moment de la réservation). Au cours du vol, les repas sont adaptés au décalage horaire prévu à destination.

Depuis de nombreuses années, Air France s'entoure des meilleurs chefs cuisiniers et sommeliers. La cave des vins d'Air France est ainsi confiée à Olivier Poussier, meilleur sommelier du monde.
Son expertise a permis la sélection de crus reconnus parmi les meilleurs afin de faire découvrir à nos clients un large choix de vins français (Château Suduiraut, 1er cru 1997, Château Canon 2004, 1er cru classé St Emilion en classe La Première). Les passagers Affaires ont accès à une carte originale et créative composée de crus bourgeois renommés ou de vins des différentes régions françaises.
Depuis le début du mois de juin, les passagers des cabines La Première et Affaires peuvent déguster les vins de la Cave Air France dans de nouveaux verres œnologiques. Ces verres uniques, créés pour Air France en collaboration avec Olivier Poussier, Meilleur Sommelier du monde et sommelier conseil d'Air France, ont été développés à partir de verres à dégustation utilisés par les professionnels.

Pour accentuer le plaisir, Air France offre du champagne de marque dans toutes les cabines sur la quasi totalité de ses vols long-courriers.
Enfin, les passagers peuvent prolonger l'expérience au delà de leur voyage en retrouvant les meilleurs crus de la cave Air France sur le site eshopping.airfrance.fr.

Envie de se distraire ?

Air France propose à bord de ses avions long-courriers un programme de distraction très varié et, grâce à des partenariats, continuellement enrichi.

La plus grande salle de cinéma européenne

Parmi les 85 films disponibles dans la vidéothèque, les passagers peuvent retrouver 10 nouveautés, une trentaine de films récents, des films classiques, mais également des films du monde entiers diffusés en langue originale (films italiens, anglais, allemands, chinois, japonais, hindis, coréens, tamouls, brésiliens, latino-américains, arabes, africains…). Cette sélection a été spécialement conçue pour répondre aux goûts et cultures différents de la clientèle d'Air France, dont plus de la moitié est internationale.
Avec cette programmation de près de 500 heures de programme, Air France est :
- la plus grande salle de cinéma européenne en nombre de films,
- la compagnie européenne à offrir le plus de sièges équipés de la vidéo individuelle dans toutes les cabines avec près de 33 000 écrans,
- la compagnie aérienne mettant à disposition le plus grand nombre de langues (jusqu'à 9 langues pour un même film). Air France est par exemple, une des seules compagnies occidentales à proposer des films en tamoul.
Par ailleurs, Air France propose sur le site airfrance.fr, rubrique « Divertissements à bord », la possibilité de visualiser les bandes annonces des derniers films à l'affiche.

L'information en « boucle »

L'information est déclinée sous tous les angles (économique, sportive, culturelle, …).
Un journal sportif quotidien, tout en images, est diffusé en français et en anglais. Exclusivement réalisé pour Air France en partenariat avec Infosport, ce journal présente toute l'actualité sportive.
Les journaux télévisés sont adaptés à la destination. Par exemple, le journal de CCTV entre Paris et la Chine vient compléter d'autres journaux télévisés tels que France 2/France 3, NHK, France 24, Euronews.
Depuis février 2008, sur la chaîne News, à la suite des journaux télévisés, Air France est la seule compagnie à présenter, sous formes d'images, la météo des principales villes du monde. Ce programme est réalisé avec EarthTV.

Les meilleures séries TV du moment et des documentaires variés

Depuis février 2009, Air France propose une nouvelle sélection de 9 séries TV célèbres telles que Damages avec Glenn Close, Gossip Girl, Sex and the City, les Soprano….

Air France propose également des magazines de divertissements et des documentaires culturels ou sur les voyages, l'Art de vivre, le sport (avec Infosport).

Un programme audio très riche

Un choix de 200 CD permet de proposer plus de 3 000 titres. Air France a confié à la Fnac qui dispose du savoir-faire et de la compétence nécessaires, la sélection des albums répartis en une quinzaine de catégories musicales, depuis les variétés françaises jusqu'à la musique classique, en passant par le jazz ou le « pop rock ».
La Fnac propose également ses « coups de cœur », avec les derniers albums et les talents de demain à découvrir. 23 chaînes radio représentant différents genres musicaux sont également disponibles
Pour offrir la meilleure qualité de son possible, Air France est la seule compagnie à proposer, dans toutes les classes, le système d'enregistrement Arkamis.

Voir en images les paysages survolés

Air France ajoute des images de paysages survolés à celles que la Compagnie propose depuis septembre 2007, en partenariat avec l'Agence spatiale européenne, l'ESA.
Ainsi, les paysages survolés vers la Chine et le Japon viennent compléter ceux des routes déjà existantes comme Paris – Singapour ou Delhi, Mumbai, Bangalore – Paris.
Les passagers peuvent ainsi découvrir des images de Russie (la Sibérie, la Volga), de Mongolie (Désert de Gobi) ou encore du Mont Fuji au Japon.

Organiser son programme de divertissements avant le vol

Pour préparer leur vol, les voyageurs auront la possibilité de consulter l'ensemble de la nouvelle offre de divertissements à bord sur www.airfrance.com.

Air France propose également à ses clients, un très large choix de magazines et de journaux locaux, nationaux et internationaux dont l'offre varie selon la destination.

GAGNEZ des VOYAGES avec FLYING BLUE

Fort de 15 millions de membres, avec comme objectif de devenir en Europe le programme de fidélité leader en termes de satisfaction clientèle, Flying Blue offre à tous, l'opportunité d'accumuler et d'utiliser des Miles non seulement sur l'ensemble du réseau du groupe AIR FRANCE KLM, mais aussi sur les vols des compagnies membres de SkyTeam et des 30 autres partenaires aériens.

Au total, c'est un réseau mondial de 18 000 vols et de 900 destinations mis à la disposition des clients, sur lequel ils peuvent bénéficier de tous les avantages qu'offre une adhésion à un des programmes de fidélité les plus puissants d'Europe.

En outre, plus de cent partenaires non aériens se sont joints au programme Flying Blue, ce qui élargit d'autant les possibilités de gagner ou d'utiliser ses Miles. Ainsi, nuits d'hôtel, safaris, stages de conduite de voiture de course ou encore séances de cinéma sont quelques unes des occasions d'utiliser ses Miles.

Décliné en quatre niveaux (Ivory, Silver, Gold, Platinum), le programme Flying Blue permet de reconnaître les rythmes de voyage de chaque client, et de leur offrir des Miles en conséquence. Chaque voyage sur les dix compagnies membres de SkyTeam, sur Kenya Airways, Air Europa et Air Calin, permet d'accélérer le passage à un niveau supérieur.

Air France et KLM donnent la possibilité aux membres Platinum de conserver à vie leur statut et les avantages qui s'y rattachent.

Innovant, tourné vers l'avenir et facile d'utilisation, le programme Flying Blue offre aux membres la possibilité de gérer leur compte à tout moment et en toute autonomie sur www.airfrance.com ou www.klm.com, et de bénéficier d'avantages exclusivement réservés aux internautes.

Pour toute information, consulter le site Internet www.airfrance.com

AVANT, PENDANT, ET APRÈS LE VOL,

les recettes pour être en pleine forme

A/ Avant le vol

Mettre à jour ses vaccinations en fonction du lieu de voyage

Certaines d'entre elles nécessitent plusieurs injections successives. Il s'agit alors d'y penser suffisamment à l´avance et de ne pas y renoncer, sous prétexte que le temps manque avant le départ ! Il vaut mieux être incomplètement vacciné que pas du tout. Il est possible de faire les injections complémentaires au retour.

UTILE

Centre de Vaccinations Internationales Air France :
148 rue de l'université,
75007 Paris.
Tél : 01 43 17 22 00 ou 08 92 68 63 64
Ouvert tous les jours, sauf dimanche et jours fériés, sans rendez-vous et sans interruption, de 9h00 à 17h00.

Pour toute information supplémentaire sur les vaccinations obligatoires ou conseillées pour votre voyage, consulter le site Internet d'Air France, www.airfrance.com

Prendre avis auprès de son médecin traitant ou du centre de vaccinations d'Air France

Attention : certaines vaccinations peuvent être exigées par l´Autorité Sanitaire du pays de destination, comme celles de la fièvre jaune ou de la méningite.

Protection contre le paludisme (ou malaria)

Cette maladie présente dans de nombreux pays tropicaux est transmise par les piqûres de certains moustiques, entre le crépuscule et l´aube. La prise préventive d´un médicament adapté à la destination est fortement recommandée. Ce traitement sera commencé le plus souvent avant le départ. Pour éviter les piqûres, il faut se couvrir au maximum et pulvériser un produit répulsif sur les parties du corps non protégées.

Les infections rhinopharyngées

Elles doivent être traitées avant le départ car les variations de pression peuvent être dommageables pour les oreilles. En effet, durant le vol, la pressurisation rétablit dans la cabine une altitude fictive pouvant atteindre 2 400 m (8 000 pieds), par ailleurs sans risque pour les passagers en bonne santé. Pour la même raison, il est déconseillé de prendre l´avion moins de 12 heures après une plongée sous-marine.

Pour atténuer les effets du décalage horaire

Si le voyage se fait vers l´est, il faut se coucher plus tôt les jours précédant le vol.
Si le voyage se fait vers l´ouest, de longues soirées s´imposent...

Il ne faut pas hésiter à demander un avis médical

Notamment si le passager :
- suit un traitement médical,
- est atteint d´une maladie chronique ou a été récemment hospitalisé, ou si la passagère est enceinte (un accord médical Air France est obligatoire si la grossesse a atteint le 9ème mois, voir plus haut).

Stage anti stress : un outil pédagogique

Un stage anti stress est ouvert à tous les voyageurs qui veulent surmonter leur peur de prendre l´avion. Préparé par des spécialistes et conçu pour désamorcer les angoisses, le stage a lieu deux fois par semaine - en une session de 7 heures environ - dans le centre de formation des pilotes Air France à Paris-Charles de Gaulle.
Au programme : entretien avec un spécialiste du stress aéronautique, rencontre avec des membres du personnel navigant, installation dans un simulateur de vol qui est un vrai cockpit que les pilotes utilisent pour leur formation. Le stagiaire découvre alors le professionnalisme des navigants qui leur permet de faire face à toutes les situations d'urgence imaginables.
Un débriefing termine le stage.

Chaque année, plus de 500 personnes assistent à ce stage.

Ce stage, dont le prix est de 600€, bénéficie d'un numéro d'agrément de formation.

Pour s'inscrire : téléphone : 01 41 56 47 56, ou par courriel : mail.antistress@airfrance.fr

B/ Pendant le vol

Les risques d´une immobilisation prolongée peuvent entraîner une mauvaise circulation sanguine des jambes au cours du vol . Ces risques doivent être prévenus en :
- portant des vêtements confortables, peu serrés,
- buvant régulièrement de l´eau et en évitant les boissons alcoolisées,
- suivant les mouvements de gymnastique présentés dans un film sur les vols long-courriers, et en faisant quelques pas dans l'avion,
- portant des bas de contention élastique au delà de 40 ans et sur les vols de plus de six heures,
- évitant les somnifères.

Il faut également penser à conserver auprès de soi ses médicaments, et ne pas porter en vol de lentilles de contact.

C/ Après le vol, pendant le séjour

Afin d'éviter de contracter des maladies infectieuses ou parasitaires, particulièrement dans les pays chauds (en mangeant par exemple des crudités ou en buvant de l´eau infestée), il faut :
- privilégier les boissons en bouteilles capsulées, de préférence de marque connue. Si l´eau du robinet est utilisée, elle doit être bouillie ou stérilisée avec des comprimés vendus en pharmacie,
- manger bien cuit et bien chaud, et ne consommer que des crudités parfaitement lavées et épluchées,
- se laver régulièrement les mains.

La chaleur et le soleil peuvent être nocifs : les crèmes solaires à fort indice doivent être privilégiées.